GUIDE DU CITOYEN

quoi faire après un incendie

Service de sécurité incendie de Gatineau

Ce document a été rédigé par le
Service de sécurité incendie de Gatineau

Octobre 2014

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE SONT NOS PRIORITÉS - - - - - 4

VOUS ÊTES ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie si vous êtes assuré - - - - - - - 7
Actions à poser dans les 24 heures suivant l'incendie - - - - - - - - - - - - - - - - - - 8
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie - - - - - - - - - - - - - - - - - 9

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie si vous n'êtes pas assuré - 13
Actions à poser dans les 24 heures suivant l'incendie - - - - - - - - - - - - - - - - - 14
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie - - - - - - - - - - - - - - - - 15

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

Renseignements - 19
Avis de réintégration - 22
Réactions lors d'un incendie - 23
Types de réaction - 24

ORGANISMES ET LISTE TÉLÉPHONIQUE

Organismes - 29
Liste téléphonique - 31

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Anticiper les problèmes - 39
Comment obtenir une copie du rapport d'intervention ou d'enquête - - - - - 39
Comment obtenir une attestation d'incendie - 40
Quelques conseils à suivre - 40
Notes personnelles - 42

VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE
SONT NOS PRIORITÉS

Aucun discours ne peut effacer la peine que peut occasionner un sinistre qui touche l'intégrité de votre lieu de vie. Plusieurs organismes et services offrent leur soutien pour vous accompagner et vous guider dans votre processus de retour à la vie normale afin que les difficultés engendrées par le sinistre puissent être résolues efficacement.

Le Service de sécurité incendie de Gatineau espère vivement que ce guide présentera, adéquatement, les étapes qui doivent être franchies à la suite d'un sinistre.

Besoin d'informations sur un sujet? Contactez-nous!

Service de sécurité incendie de Gatineau
Section prévention

535, boulevard Gréber
Adresse postale : C.P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

3-1-1 ou le 819 243-2345, poste 7524
securite.incendie@gatineau.ca

Visitez notre site Internet au :
www.gatineau.ca

VOUS ÊTES assuré

ACTIONS À POSER
IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE SI VOUS ÊTES ASSURÉ

Propriétaires et locataires

- Contacter votre assureur afin que celui-ci communique avec un expert en sinistre;
- Trouver un endroit où loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation de la part de l'enquêteur du Service de sécurité incendie de Gatineau que l'enquête est terminée, l'expert en sinistre a la responsabilité de prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées au responsable désigné du Service de sécurité incendie de Gatineau et au représentant de la Croix-Rouge canadienne.

Locataires

- Informer le propriétaire, ou son représentant, qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Articles à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant votre relogement

- ✔ Documents d'assurance
- ✔ Pièces d'identité
- ✔ Cartes de crédit
- ✔ Médicaments
- ✔ Lunettes
- ✔ Prothèses dentaires

N.B. Il est important de contacter le plus rapidement possible votre compagnie d'assurances afin qu'une constatation des dégâts soit effectuée. Celle-ci vous permettra de débuter les procédures de réclamation et vous apportera le soutien nécessaire.

ACTIONS À POSER
DANS LES 24 HEURES SUIVANT L'INCENDIE

Propriétaires et locataires

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander, si nécessaire, le rapport d'intervention, le rapport d'enquête ou l'attestation d'incendie *(voir les pages 39 et 40)*;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gazifère, etc.) *(voir la page 34)*;
- Informer Postes Canada *(voir la page 19)*;
- Informer les services gouvernementaux *(voir la page 33)*.

Propriétaires

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer le Service de la taxation de la Ville de Gatineau en composant le **3-1-1**.

Liste des équipements et services devant être inspectés et rétablis

- ✔ Eau
- ✔ Électricité
- ✔ Gaz naturel
- ✔ Gaz propane
- ✔ Chauffage
- ✔ Avertisseur de fumée
- ✔ Avertisseur de CO
- ✔ Gicleurs automatiques
- ✔ Système d'alarme

N.B. Pour le rétablissement de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le document « Remise de propriété » remis par le Service de sécurité incendie de Gatineau vous rend à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous êtes donc dans l'obligation de protéger les lieux et les rendre sécuritaires. Si votre demeure devient inhabitable, il faut séparer vos biens non endommagés et les disposer dans un endroit sécuritaire.

ACTIONS À POSER
DURANT LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

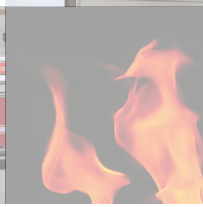
Propriétaires et locataires

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer au besoin avec les différents organismes *(voir les pages 29 et 30)*;
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible *(voir la page 8)*;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat *(voir la page 19)*;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous, sauf les urgences.

Propriétaires

Au cours des jours qui suivent l'incendie, plusieurs suivis nécessitent votre collaboration. Nous vous suggérons fortement de fournir une adresse et un numéro de téléphone où l'on pourra vous joindre facilement: celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous serez temporairement hébergé. Communiquez promptement ces renseignements à toutes les personnes ressources (assureur, expert en sinistre, spécialiste en rénovation, responsable désigné au Service de sécurité incendie de Gatineau, etc.).

Vous pouvez vous présenter au Centre local d'emploi (CLE) de votre secteur *(voir la page 32)* puisque certaines prestations spéciales, pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie, peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



VOUS N'ÊTES pas assuré

ACTIONS À POSER

IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

Propriétaires et locataires

- Trouver un endroit où loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation de la part de l'enquêteur du Service de sécurité incendie de Gatineau que l'enquête est terminée, prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées au responsable désigné du Service de sécurité incendie de Gatineau et au représentant de la Croix-Rouge canadienne.

Locataires

- Informer le propriétaire, ou son représentant, qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Articles à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant votre relogement

- ✔ Pièces d'identité
- ✔ Cartes de crédit
- ✔ Médicaments
- ✔ Lunettes
- ✔ Prothèses dentaires

ACTIONS À POSER
DANS LES 24 HEURES SUIVANT L'INCENDIE

Propriétaires et locataires

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander, si nécessaire, le rapport d'intervention, le rapport d'enquête ou l'attestation d'incendie *(voir les pages 39 et 40)*;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gazifère, etc.) *(voir la page 34)*;
- Informer Postes Canada *(voir la page 19)*;
- Informer les services gouvernementaux *(voir la page 33)*.

Propriétaires

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer le Service de la taxation de la Ville de Gatineau en composant le **3-1-1**.

Liste des équipements et services devant être inspectés et rétablis

- ✔ Eau
- ✔ Électricité
- ✔ Gaz naturel
- ✔ Gaz propane
- ✔ Chauffage
- ✔ Avertisseur de fumée
- ✔ Avertisseur de CO
- ✔ Gicleurs automatiques
- ✔ Système d'alarme

N.B. Pour le rétablissement de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le document « Remise de propriété » remis par le Service de sécurité incendie de Gatineau vous rend à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous êtes donc dans l'obligation de protéger les lieux et les rendre sécuritaires. Si votre demeure devient inhabitable, il faut séparer vos biens non endommagés et les disposer dans un endroit sécuritaire.

ACTIONS À POSER
DURANT LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

Propriétaires et locataires

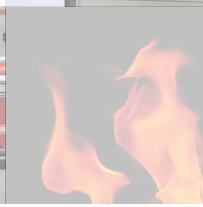
- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer au besoin avec les différents organismes *(voir les pages 29 et 30)*;
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible *(voir la page 14)*;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat *(voir la page 19)*;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous, sauf les urgences.

Propriétaires

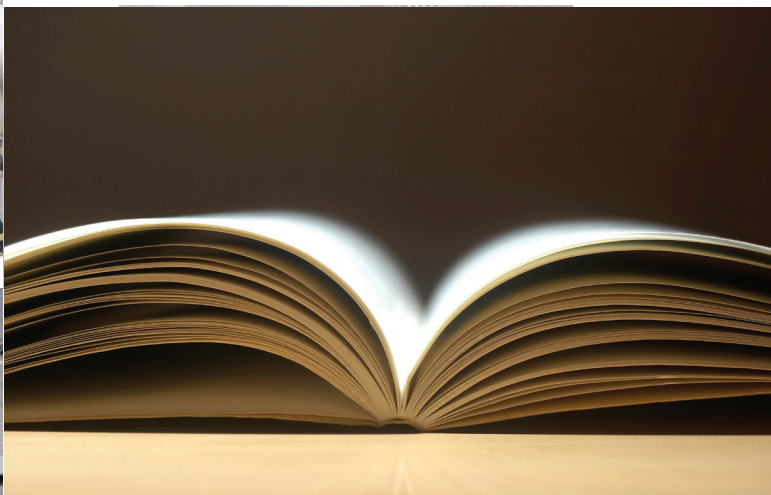
- Communiquer avec des spécialistes en rénovation :
  - ✔ Électricien
  - ✔ Plombier
  - ✔ Compagnie de nettoyage

Au cours des jours qui suivent l'incendie, plusieurs suivis nécessitent votre collaboration. Nous vous suggérons fortement de fournir une adresse et un numéro de téléphone où l'on pourra vous joindre facilement: celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous serez temporairement hébergé. Communiquez promptement ces renseignements à toutes les personnes ressources (spécialiste en rénovation, responsable désigné au Service de sécurité incendie de Gatineau, etc.).

Vous pouvez vous présenter au Centre local d'emploi (CLE) de votre secteur *(voir la page 32)* puisque certaines prestations spéciales, pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie, peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



INFORMATIONS ET CONSEILS importants



RENSEIGNEMENTS

Papiers d'identité

- S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer *(voir la page 33)*.

Courrier

- À la suite d'un incendie, Postes Canada retiendra votre courrier, par l'entremise de votre facteur, pendant 24 heures après le sinistre. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pour une période indéterminée. Ce service est tarifié; veuillez garder vos reçus.

Entourage

- Communiquez avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeurs ou collègues) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent probablement vous aider dans vos difficultés.

Reçus

- Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un incendie. Étant donné que votre compagnie d'assurances pourrait vous rembourser, selon les modalités de votre contrat, il est important de garder tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.).

Liste de vos biens

- Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive en ce qui concerne chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez gardé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Dans le but d'accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste. Nous souhaitons vous rappeler qu'il est préférable d'établir à l'avance la liste de vos biens, photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (dans un coffret de sûreté ou chez un proche).

Médicaments

- La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos prescriptions pour les médicaments essentiels à la suite d'un incendie. Informez-vous auprès de votre pharmacien.

Travaux de rénovation

- L'expert en sinistre vous aidera à mieux vous préparer en ce qui concerne les travaux de rénovation. Il est important de savoir qu'il faut obtenir un permis approprié avant d'entreprendre ces travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme et du développement durable de la Ville de Gatineau.

Représentants de compagnies

- Il est possible que les représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

  ATTENTION : *Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement recommandées.*

Compagnie d'assurances et expert en sinistre

- L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre et estime les dommages. Deux types d'experts en sinistre sont possibles :
  - ✔ L'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurances;
  - ✔ L'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurances.

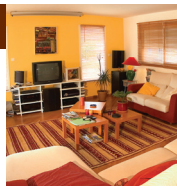
Prestataire de la sécurite du revenu

- Vous devez communiquer le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi *(voir la page 32)* afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.

Perte d'un être cher lors d'un incendie

- Si vous et vos proches avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé *(voir la page 29)*.

Vêtements, nourriture, logement et meubles



- Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture, un logement temporaire et des meubles par l'entremise des divers organismes d'entraide *(voir la page 30)*. Il est important de savoir que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Renseignez-vous auprès de votre compagnie d'assurances si vous pouvez obtenir une somme d'argent à titre de dédommagement.

AVIS DE RÉINTÉGRATION

FORMULAIRE REMISE DE PROPRIÉTÉ

Service de sécurité incendie de Gatineau
Section prévention
535, boulevard Gréber, C.P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
819 243-2345, poste 7524

REMISE DE PROPRIÉTÉ

Date :	Heure :	No. d'appel :	Caserne :
Nom du propriétaire :			Tél. :
Adresse de l'intervention :			
Nom de l'officier ou inspecteur en charge de l'intervention :			Équipe :

Suite à une constatation du Service de sécurité incendie de Gatineau (SSIG), voici les dispositions que vous devez prendre immédiatement, afin d'assurer la sécurité de votre bâtiment ou la remise en fonction de certains appareils ou équipements. Vous devez aviser le SSIG par courriel au securite.incendie@gatineau.ca, lorsque les travaux exigés seront exécutés. L'inspecteur du SSIG attitré à votre dossier assurera le suivi dans les plus brefs délais.

OBLIGATIONS		
1. Électricité	☐	Vous devez faire vérifier le circuit électrique identifié par le SSIG par un maître-électricien avant de remettre en fonction le ou les disjoncteurs ou fusibles.
2. Gaz naturel, propane ou mazout	☐	Vous devez contacter votre distributeur pour la remise en service de vos appareils à combustion. (Gaz naturel : Gazifère 819 771-8321)
3. Chauffage	☐	Vous devez faire vérifier votre appareil de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.
4. Chauffage à combustible solide	☐	Vous devez faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par une personne qualifiée avant de le remettre en service.
5. Cheminée	☐	Vous devez faire ramoner et faire vérifier l'état de votre cheminée par une personne qualifiée avant d'utiliser votre appareil de chauffage.
6. Eau	☐	Nous avons fermé la valve d'eau : ☐ à l'intérieur du bâtiment; ☐ à la rue (contacter le Service des travaux publics en composant le 3-1-1); ☐ de l'appareil de chauffage (voir le point 3).
7. Système d'alarme incendie	☐	Vous devez faire vérifier votre système d'alarme incendie par un technicien qualifié.
	☐	Une surveillance continue est demandée. Veuillez remplir et conserver dans vos dossiers personnels le formulaire remis par le SSIG intitulé ***Rondes de sécurité lors de défectuosités du système d'alarme incendie*** (voir le verso dudit formulaire). Informer la Division de la prévention du SSIG de la remise en fonction du système (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30).
8. Gicleurs automatiques	☐	Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service de votre système de gicleurs et prévoir une surveillance continue de votre bâtiment (voir le point 7, Système d'alarme incendie). Informer la Section de la prévention du SSIG de la remise en fonction du système (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30).
9. Accès interdit au bâtiment	☐	Vous devez faire barricader votre bâtiment selon l'article 2.4.6.1. 1) du règlement 413-2009. Veuillez prendre les mesures nécessaires pour refermer les ouvertures afin d'interdire l'accès et d'assurer la protection du bâtiment contre le vandalisme et les incendies criminels. Si l'action de barricader est commandée par le SSIG, vous devez assurer le paiement de la facture à la compagnie qui a exécuté les travaux.
10. Démolition	☐	Vous devez faire démolir votre bâtiment selon l'article 40.6) de la Loi sur la sécurité incendie. Si la démolition est commandée par le SSIG, vous devez assurer le paiement de la facture à la compagnie qui a exécuté les travaux.
11. Ascenseur	☐	Vous devez faire vérifier l'ascenseur problématique par un technicien qualifié avant de remettre en fonction le sectionneur principal (600 volts).
	☐	Vous devez procéder à l'enlèvement de toute matière combustible dans toute partie d'une gaine d'ascenseur selon l'article 2.4.1.1. 5) du règlement 413-2009.

DÉTAILS

Je soussigné(e), _____, déclare être_____ (propriétaire, locataire, représentant du propriétaire ou autre) du bâtiment mentionné et reconnais avoir pris connaissance de la situation décrite ci-dessus.

Signature du responsable du bâtiment: _____ Date : _____

Signature du responsable du SSIG: _____ Matricule : _____ Date : _____

RÉACTIONS LORS D'UN INCENDIE

Enfant

- L'enfant ressent la peur.

Adolescent

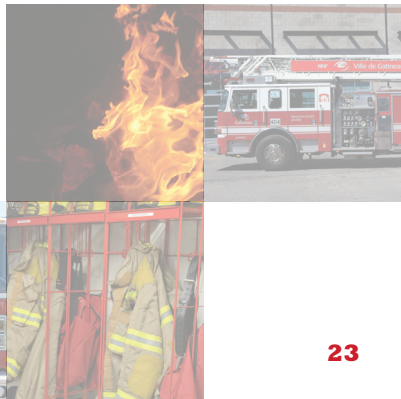
- L'adolescent désire être traité comme un adulte ou retombe en enfance.

Adulte

- L'adulte éprouve un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.

Personne aînée

- La personne aînée est généralement en mesure de déterminer ses besoins et les services correspondants à ceux-ci, mais peut avoir de la difficulté à gérer la situation à cause du stress que l'événement lui apporte.



TYPES DE RÉACTION

Selon certains spécialistes, les réactions observées chez les sinistrés lors de l'incendie sont normales et leur intensité diminue graduellement. Si la frénésie persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son Centre local de services communautaires (CLSC). Les réactions possibles sont physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales.

Physiques

- ✔ Maux de tête
- ✔ Difficultés respiratoires
- ✔ Problèmes cardiovasculaires
- ✔ Bouffées de chaleur
- ✔ Étourdissements
- ✔ Nausées
- ✔ Évanouissements
- ✔ Fatigue intense
- ✔ Sudation
- ✔ Tremblements

Émotionnelles

- ✔ Choc, stupeur et torpeur
- ✔ Angoisse profonde
- ✔ Colère
- ✔ Tension
- ✔ Désolation et désespoir
- ✔ Impression que l'événement se reproduira
- ✔ Culpabilité et honte
- ✔ Irritabilité
- ✔ Émotivité
- ✔ Sentiment d'impuissance, de fragilité et de vulnérabilité

Cognitives

- ✔ Anxiété et peur
- ✔ Confusion
- ✔ Irritabilité
- ✔ Difficultés de concentration
- ✔ Rétrospective

Comportementales

- ✔ Fuite
- ✔ Actions héroïques
- ✔ Mesures de protection des proches
- ✔ Fixation
- ✔ Agitation

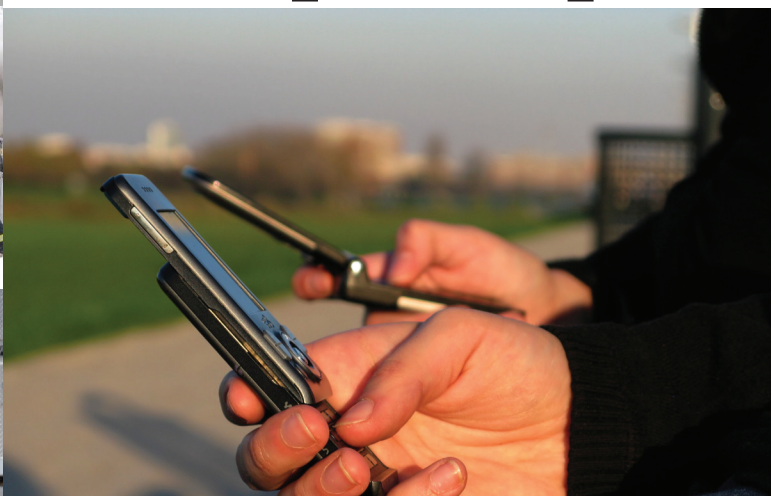
Réactions observées chez les enfants

- ✔ Cauchemars
- ✔ Mouiller son lit
- ✔ Sucer son pouce
- ✔ Autres régressions semblables

Pistes d'intervention auprès des enfants

- Encourager les enfants à exprimer leur expérience ainsi que les sentiments vécus. Utiliser les systèmes et les connaissances du jeu et du dessin;
- Dire la vérité aux enfants. Répondre à leurs questions sans les devancer. Ils iront jouer et reviendront lorsqu'ils seront prêts pour poser d'autres questions;
- Augmenter leur sentiment de sécurité. Les rassurer afin que leurs réactions physiologiques et émotives soient considérées comme des conséquences normales;
- Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner le sentiment de contrôle par rapport à la situation;
- Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux apportent un support très important pour les enfants.

ORGANISMES ET LISTE téléphonique



ORGANISMES

Croix-Rouge canadienne, Division du Québec

Lors d'un incendie, la Croix-Rouge canadienne, Division du Québec, assure les services de bénévoles dans le but de venir en aide aux personnes sinistrées. Cette organisation humanitaire de première ligne soutient le Service de sécurité incendie de Gatineau dans le cadre d'interventions d'urgence en offrant du réconfort aux personnes sinistrées et en comblant leurs besoins de première nécessité. La Croix-Rouge offre aussi l'hébergement temporaire des personnes sinistrées qui n'ont pas d'autre possibilité d'hébergement, et ce, pour une période de 48 à 72 heures.

Numéro sans frais : **1 877 362-2433**

Entraide-Deuil de l'Outaouais

Entraide-Deuil de l'Outaouais est un organisme communautaire à but non lucratif qui offre le support nécessaire aux personnes qui vivent un deuil à la suite d'un décès. Nous vous invitons à communiquer avec cet organisme si vous en ressentez le besoin.

Entraide-Deuil de l'Outaouais
115, boul. Sacré-Cœur, bureau 202
Gatineau (Québec) J8X 1C5

Numéro sans frais : **819 770-4814**

Office municipal d'habitation de Gatineau (OMHG)

Si votre logement est inhabitable et que votre situation correspond aux critères de l'OMHG, vous aurez la priorité dans le processus d'obtention d'un logement à loyer abordable. Si vous désirez obtenir les renseignements supplémentaires, vous pouvez communiquer avec le Service de référence suivant :

OMHG
227, chemin de la Savane
Gatineau (Québec) J8T 1R5

Téléphone : **819 568-0033**

Organismes d'entraide (meubles, vêtements et logements)

Société St-Vincent-de-Paul
Secteur d'Aylmer
56, rue Principale
Gatineau (Québec) J9H 3L3

Téléphone : **819 684-0754**

Société St-Vincent-de-Paul
Secteur de Hull
102, rue Eddy
Gatineau (Québec) J8X 2W4

Téléphone : **819 776-1068**

Société St-Vincent-de-Paul
Secteur de Gatineau
1291, rue Saint-Louis
Gatineau (Québec) J8T 2M4

Téléphone : **819 561-1553**

et

165, avenue Gatineau
Gatineau (Québec) J8T 4J7

Téléphone : **819 561-1622**

Armée du salut
Secteur de Gatineau
157, boul. Gréber
Gatineau (Québec) J8T 3R1

Téléphone : **819 568-7226**

Disciples d'Emmaüs
Secteur de Buckingham

Téléphone : **819 986-7432**

Secteur de Hull

Téléphone : **819 771-5309**

Entraide familiale de l'Outaouais
Secteur de Gatineau
310-B, rue Notre-Dame
Gatineau (Québec) J8P 1L1

Téléphone : **819 669-0686**

Œuvres Isidore-Ostiguy
Secteur de Hull
95, rue Lois
Gatineau (Québec) J8X 3R5

Téléphone : **819 778-1325**

Service d'aide à la recherche de logement

Téléphone : **819 568-2433**

N.B. *Informez-vous auprès de votre paroisse; il existe peut-être un service de soutien dont vous pouvez bénéficier.*

LISTE TÉLÉPHONIQUE

Centre de santé et des services sociaux (CSSS)

Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)
Hôtel-Dieu, Unité des grands brûlés :

Téléphone : **1 514 890-8000**, poste **14551**

Responsable : _____

Téléphone : _____

CSSS de Gatineau (hôpital)
909, boul. La Vérendrye
Gatineau (Québec) J8P 7H2

Téléphone : **819 966-6100**

CSSS de Hull (hôpital)
116, boul. Lionel-Émond
Gatineau (Québec) J8Y 1W7

Téléphone : **819 966-6200**

CSSS de Papineau (hôpital)
155, rue Maclaren Est
Gatineau (Québec) J8L 0C2

Téléphone : **819 986-3341**

CLSC

Pour toute question ou inquiétude en lien avec votre état de santé, pour avoir une opinion professionnelle et pour savoir à qui s'adresser pour une consultation, vous pouvez communiquer en tout temps avec le service Info-Santé au **8-1-1**.

Info-Santé
Responsable : _____

CLSC (soutien psychosocial)

Secteur d'Aylmer
425, rue Leguerrier
Gatineau (Québec) J9H 6N8

Téléphone : **819 966-6540**

Secteur de Buckingham
578, rue Maclaren Est
Gatineau (Québec) J8L 2W1

Téléphone : **819 986-3359**

Secteur de Gatineau
777, boul. de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8R2

Téléphone : **819 966-6550**

Secteur de Hull
85, rue Saint-Rédempteur
Gatineau (Québec) J8X 4E6

Téléphone : **819 966-6510**

Centre de gestion animalière

Ville de Gatineau
Contrôle animalier

Téléphone : **3-1-1**
Site Web : **www.gatineau.ca**

S.P.C.A. de l'Outaouais
132, rue de Varennes
Gatineau (Québec) J8T 8G5

Téléphone : **819 243-2004**

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Centres locaux d'emploi

Direction régionale de l'Outaouais
16, impasse de la Gare-Talon – 3e étage
Gatineau (Québec) J8T 0B1

Téléphone : **819 246-2494** ou **1 888 772-3694** (sans frais)

En cas d'incendie, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise de ses centres locaux d'emploi, apporte une aide financière de dernier recours aux gens les plus démunis.

Prestation de la sécurité du revenu

Secteur d'Aylmer
420, boul. Wilfrid-Lavigne, Bureau 6
Gatineau (Québec) J9H 6W7

Téléphone : **819 682-0362**

Secteur de Buckingham
154, rue Maclaren Est
Gatineau (Québec) J8L 1K4

Téléphone : **819 986-8596**

Secteur de Gatineau
456, boul. de l'Hôpital, Bureau 300
Gatineau (Québec) J8T 8P1

Téléphone : **819 568-6500**

Secteur de Hull
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 9e étage
Gatineau (Québec) J8X 4C2

Téléphone : **819 772-3502**

N.B. *Seuls les prestataires de la sécurité du revenu sont admissibles à l'assistance de dernier recours.*

Services gouvernementaux (identité, revenu, immigration)

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
Téléphone : **1 800 361-7620**
Site Web : **www.saaq.gouv.qc.ca**

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
Téléphone : **1 800 561-9749**
Site Web : **www.ramq.gouv.qc.ca**

Passeport Canada
Téléphone : **1 800 567-6868**
Site Web : **www.pptc.gc.ca**

Ressources humaines et Développement social Canada
(assurance-emploi)
Téléphone : **1 800 808-6352**
Trouvez le centre le plus près de chez vous :
Site Web : **www.servicecanada.gc.ca**

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Téléphone : **1 514 283-7733**
Site Web : **www.irb-cisr.gc.ca**

Immigration et communautés culturelles du Québec
Téléphone : **1 514 864-9191**
Site Web : **www.micc.gouv.qc.ca**

Revenu Québec
Téléphone : **1 800 267-6299**
Site Web : **www.revenuquebec.ca**

Agence du revenu du Canada
Téléphone : **1 800 267-6999**
Site Web : **www.cra-arc.gc.ca**

Centres locaux d'emploi (assistance-emploi)
Téléphone : **1 888 643-4721**
Site Web : **www.emploiquebec.net/nous-joindre/pour-nous-joindre.asp**

Centre communautaire juridique de l'Outaouais
Téléphone : **819 669-2382**
Site Web : **www.aidejuridiqueoutaouais.ca**

Compagnies de services

Bell : **310-2355** (sans frais, partout au Canada)

Gazifère : **819 771-8321** (service urgence, 24 heures)

Hydro-Québec : **1 800 790-2424** (urgence)

Vidéotron : **1 888 433-6876** (service à la clientèle résidentielle)

Compagnies de cartes de crédit

Visa Desjardins : **1 800 224-7737**

Visa TD : **1 800 983-8472**

Visa CIBC : **1 888 337-2422**

Visa RBC : **1 800 769-2512**

MasterCard Banque de Montréal : **1 800 361-3361**

MasterCard Banque Nationale : **1 888 622-2783**

American Express Canada : **1 800 869-3016**

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

Banque ou caisse

Institution : _____

Représentant : _____

Téléphone : _____

Établissement scolaire

École : _____

Directeur : _____

Téléphone : _____

Employeur

Employeur : _____

Téléphone : _____

Famille, amis ou voisins

Nom et lien : _____

Téléphone : _____

Pharmacie

Pharmacie : _____

Pharmacien : _____

Téléphone : _____

Compagnie d'assurances

Représentant : _____

Téléphone : _____

Numéro de la police d'assurance : _____

Expert en sinistre

Représentant : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : _____

Service de sécurité incendie de Gatineau

Responsable désigné : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : _____

Électricien

Nom : _____

Téléphone : _____

Peintre

Nom : _____

Téléphone : _____

Plâtrier

Nom : _____

Téléphone : _____

Plombier

Nom : _____

Téléphone : _____

Compagnie de nettoyage

Nom : _____

Téléphone : _____

INFORMATIONS générales

ANTICIPER LES PROBLEMES

Conseils judicieux

- Établir la liste de vos biens et les photographier. Remettre une copie de vos documents à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité, et en remettre une copie à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire la liste de vos médicaments, l'insérer dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation;
- Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez garder dans votre portefeuille.

COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION OU D'ENQUÊTE?

Votre demande d'accès à l'information doit être adressée au Service du greffe à la Ville de Gatineau via le **3-1-1**, et doit contenir l'ensemble des informations suivantes :

✔ Adresse, date et heure de l'intervention

✔ Nom et prénom du demandeur

✔ Raisons de la demande

Il est à noter que des frais sont exigés et qu'il est nécessaire de prévoir 20 jours pour la réception du rapport. N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande et un numéro de téléphone pour vous joindre.

COMMENT OBTENIR UNE ATTESTATION D'INCENDIE?

Il est à noter que des frais sont exigés pour une attestation d'incendie. Votre demande doit être adressée au Service de sécurité incendie de Gatineau :

- ✔ En personne au 535, boul. Gréber à Gatineau, ou
- ✔ Par téléphone au **819 243-2345, poste 7524**

Afin d'obtenir une attestation d'incendie, les informations suivantes sont nécessaires :

- ✔ Adresse, date et heure de l'intervention
- ✔ Nom du locataire (nom inscrit sur le bail)
- ✔ Nom du propriétaire

N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande et un numéro de téléphone pour vous joindre.

QUELQUES CONSEILS À SUIVRE

Avertisseur de fumée

L'avertisseur de fumée est l'appareil de sécurité le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil de détection de fumée est d'une importance fondamentale puisqu'il peut sauver des vies en alertant les occupants d'une résidence de la présence de fumée au début d'un incendie. L'absence d'un avertisseur de fumée fonctionnel dans une résidence peut être fatale pour vous et votre famille.

Ne soyez pas la prochaine victime. Installez à l'intérieur de votre résidence, et ce, à chaque étage en incluant le sous-sol, des avertisseurs de fumée fonctionnels. N'oubliez pas d'effectuer régulièrement la vérification et de changer la pile aux changements d'heure.

Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore, incolore et insipide. Étant donné qu'on ne peut le voir, le sentir ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. Même une faible exposition au monoxyde de carbone peut causer des problèmes de santé considérables. De plus, le CO est dangereux parce qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme (Santé Canada, Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, 1989). **Source : www.cmhc-schl.gc.ca**

Si un appareil à combustion est installé dans un bâtiment qui abrite une résidence ou qu'un mur, plancher ou plafond est adjacent à un garage de stationnement, un avertisseur de monoxyde de carbone doit être installé dans le corridor des chambres à moins de 5 mètres de chaque porte. De plus, il est fortement recommandé de suivre le mode d'emploi du fabricant.

Plan d'évacuation

Nous vous recommandons de déterminer deux moyens d'évacuation et un point de rassemblement extérieur avec les membres de votre famille. Avoir un plan d'évacuation, et en faire l'exercice deux fois par année, augmente vos chances de sortir indemne de votre domicile en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement extérieur, vous renforcez les chances que tous les occupants auront évacué et seront en sécurité.

NOTES PERSONNELLES

Votre Service de sécurité incendie vous rappelle que…

Parce qu'il sauve des vies, occupez-vous de lui.
Vérifiez votre avertisseur de fumée.

Besoin d'informations sur un sujet?
Contactez-nous!

Service de sécurité incendie de Gatineau
Section prévention
535, boulevard Gréber
Adresse postale : C.P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9

3-1-1 ou le 819 243-2345, poste 7524
securite.incendie@gatineau.ca

Visitez notre site Internet au
www.gatineau.ca